

## ANALISIS PENGARUH PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT TERHADAP KINERJA OPERASIONAL PADA KOPERASI SIMPAN PINJAM SETIAWAN BEJAWA

Oleh

- 1) Lensiana Rawi Peba  
e-mail: [lensianarawipeba02@gmail.com](mailto:lensianarawipeba02@gmail.com)
- 2) Lambertus Langga  
e-mail: [lambertuslangga609@gmail.com](mailto:lambertuslangga609@gmail.com)
- 3) Gabriel Tanusi  
e-mail: [tanusigabriel@gmail.co](mailto:tanusigabriel@gmail.co)

### **Abstract**

*This study aims to find out how big the Analysis of Implementation of Total Quality Management on Operational Performance in Cooperative Save Borrow Setiawan Bajawa. This research was conducted on members of the Setiawan Bajawa Cooperative, with using quantitative attachment with data collection is carried out by how to spread kusioner as many as 30 respondents and analyzed using multiple liner regression through spss program with validity and reliability tests. The results of the analysis showed that the indicators used valid to measure existing variables. the results of subsequent analysis found that of the four variables used, it can be interpreted that in the regression equation, a constant value of 13,766 with a coefficient of variable member satisfaction 2,229, employee empowerment 2,461, increased 1,748, management based on facts 1,788. The results of the analysis also showed that the four variables used in this study can be obtained by 0.517 or 51.7 %, this indicates that the percentage of the influence of member satisfaction, member empowerment, sustainable quality and fact-based management of 51.7%, while 48.3% is described by other variables not included in this model*

**Keywords:** *Member Satisfaction, Employee Empowerment, Improvement Sustainable Quality, Fact-Based Management.*

### **1. Pendahuluan**

Seiring perkembangan globalisasi yang semakin maju dan serba modern memerlukan berbagai wawasan, ilmu pengetahuan, dan teknologi dalam dunia usaha. Selain itu dibutuhkan juga sumber daya manusia yang berkualitas yang mampu bersaing dalam bidang produksi maupun jasa. Kualitas sumber dayamanusia dapat mempengaruhi persaingan dalam meningkatkan usaha terhadap kemajuan suatu perusahaan. Dengan menggunakan sistem manajemen yang baik dimana sistem manajemen ini dapat dijadikan sebagai alat untuk meningkatkan kinerja perusahaan melalui kinerja karyawannya. Salah satu alat manajemen kualitas yang biasa digunakan adalah *Total Quality Management (TQM)*.

Total Quality Management adalah alat yang telah banyak digunakan oleh pelaku bisnis dunia dalam beberapa dekade terakhir yang terbukti mampu untuk meningkatkan daya saing, kualitas, produktivitas dan profitabilitas. (Krawjeski and Ritzman, 2006) dalam (Munizu, 2010). Sejak tahun 1980-an *Total Quality Management* (TQM) telah mendapat perhatian besar dari para manajer, karena terbukti mampu meningkatkan kinerja perusahaan.

Dalam meningkatkan *Total Quality Management* (TQM) maka suatu perusahaan memerlukan sumber daya manusia yang berkualitas untuk hasil yang maksimal. *Total Quality Management* (TQM) bertujuan untuk menghasilkan hasil yang tanpa cacat atau mengurangi kesalahan sehingga kebutuhan dan keinginan konsumen sesuai dengan harapan mereka, untuk mendapatkan hasil tersebut maka dalam suatu perusahaan harus menempatkan dan menyesuaikan karyawannya berdasarkan posisi dan ilmu yang mereka kuasai. Kepuasan Anggota menurut Kotler dan Keller (2001, p. 9) adalah sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pembeli. Dimana perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan kinerja yang diharapkan.

Pemberdayaan Karyawan menurut Khan (1997) merupakan pemberian tanggung jawab dan wewenang terhadap pekerjaan untuk pengambilan keputusan menyangkut semua pembangunan produk dan pengambilan keputusan. Peningkatan Mutu Berkelanjutan menurut Jerome S. Arcaro (2005) merupakan bagian standar yang sangat tinggi yang tidak dapat diungguli, produk produk yang bermutu adalah suatu yang dibuat dengan sempurna dan dengan biaya yang mahal, hal yang demikian menjadi langka dan mahal sebagai ukuran dalam definisi mutu.

Manajemen Berdasarkan Fakta menurut Husaini Usman (2009) ide dasar bahwa keputusan yang berkualitas baik harus didasarkan pada kombinasi pemikiran kritis dan fakta terbaik yang ada. Kinerja operasional menurut Handoko (2010) dalam Aditya Nugraha Yunar Catur P, dkk (2016), adalah pelaksanaan kegiatan-kegiatan manajerial yang dibawakan dalam pemilihan, perancangan, pembaharuan, pengoperasian dan pengawasan sistem-sistem produksi. Kinerja operasional dapat diukur dengan menggunakan pengukuran seperti pangsa pasar (*market share*), kualitas jasa, efektivitas pemasaran dan kepuasan pelanggan. Sehingga ketika penerapan Total Quality

Management dapat dilakukan dengan baik maka penerapan kinerja operasional pada organisasi juga dijalankan dengan baik

Berdasarkan kebutuhan hidup manusia sangat bergantung pada keuangan untuk meningkatkan taraf hidupnya, maka terbentuklah badan usaha yang beranggotakan seorang atau badan hukum yang diberi nama koperasi. Koperasi dituntut untuk mampu menghasilkan jasa dengan pelayanan yang lebih baik. Untuk mencapainya maka koperasi membutuhkan sebuah sistem manajemen yang baik dan juga untuk mendukung perbaikan yang berkelanjutan (*continous improvement*) yakni dengan menggunakan Total Quality Management (TQM). Danadanya Total Quality Management (TQM) akan membuat koperasi lebih berorientasi kepada kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*).

Koperasi Setiawan Bajawa merupakan koperasi yang bergerak di bidang simpan pinjam. Koperasi ini mengumpulkan dana dari para anggota koperasi simpan pinjam kemudian menyalurkannya lagi ke para anggota lainnya. Meskipun penerapan Total Quality Management yang dipakai sudah diakui secara internasional dengan tujuan dapat menciptakan kepuasan konsumen kenyataannya di Koperasi Setiawan Bajawa masih terdapat keluhan konsumen (masyarakat),

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalahnya adalah Apakah Penerapan Total Quality Management Pada Koperasi Simpan Pinjam Setiawan Bajawa Berpengaruh terhadap Kinerja Operasional Koperasi?

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji pengaruh penerapan Total Quality Management terhadap kinerja operasional Koperasi Simpan Pinjam Setiawan Bajawa.

## **2. Kajian Pustaka**

### **Manajemen Sumber Daya Manusia**

#### **Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia**

Manajemen Sumber Daya Manusia adalah ilmu dan seni yang mengatur unsur manusia (cipta, rasa, dan karsa) sebagai aset suatu organisasi demi terwujudnya tujuan organisasi dengan caramemperoleh, mengembangkan, dan memelihara tenaga kerja secara efektif dan efisien (Hasibuan, 2010, p. 76). Manajemen sumber daya manusia (MSDM) merupakan salah satu bidang dari manajemen umum yang meliputi segi-segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian. Proses ini terdapat dalam fungsi/bidang produksi, pemasaran, keuangan, maupun kepegawaian. Karena

sumber daya manusia (SDM) dianggap semakin penting perannya dalam pencapaian tujuan perusahaan, maka berbagai pengalaman dan hasil penelitian dalam bidang SDM dikumpulkan secara sistematis dalam apa yang disebut manajemen sumber daya manusia.

### **Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia**

Adapun fungsi-fungsi manajemen Sumber Daya Manusia, seperti halnya fungsi manajemen umum menurut Rivai, (2004) yaitu:

1. Fungsi Manajerial
  - a. Perencanaan (*Planning*)
  - b. Pengorganisasian (*Organizing*)
  - c. Pengarahan (*Directing*)
  - d. Pengawasan (*Controlling*)
2. Fungsi Operasional Manajemen Sumber Daya Manusia
  - a. Pengadaan Tenaga Kerja
  - b. Pengembangan
  - c. Kompensasi
  - d. Integrasi
  - e. Pemeliharaan
  - f. Pemutusan hubungan kerja

### **Total Quality Management**

#### **Pengertian Total Quality Management**

Menurut Kit Sadgrove dalam Aditya Nugraha Yunar Catur P, dkk (2016), *Total Quality Management* dapat didefinisikan dari tiga kata yang dimilikinya, yaitu: *Total* (keseluruhan); *Quality* (Kualitas, derajat/tingkat keunggulan barang atau jasa); *Management* (Tindakan, seni, cara menhandel, pengendalian, pengarahan). Dari ketiga kata yang dimilikinya, definisi TQM adalah “sistem manajemen yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) dengan kegiatan yang diupayakan sekali benar (*right first time*), melalui perbaikan berkesinambungan (*continous improvement*) dan memotivasi karyawan

#### **Indikator – Indikator Total Quality Management**

Menurut Hensler dan Brunell dalam (Tumbel, 2016), ada empat pilar dasarutama dalam TQM, yaitu:

1. Kepuasan Anggota
2. Pemberdayaan Karyawan
3. Peningkatan Mutu Berkelanjutan
4. Manajemen Berdasarkan Fakt

### **Kinerja Operasional**

Handoko (2010) dalam Aditya Nugraha Yunar Catur P, dkk (2016), kinerja operasional (operational performance) merupakan pelaksanaan kegiatan kegiatan manajerial yang dibawakan dalam pemilihan, perancangan, pembaharuan, pengoperasian dan pengawasan sistem-sistem produksi. Dengan kata lain, *operational performance* merupakan pengukuran dari performa perusahaan terhadap standar atau indikator efektif, efisien dan tanggung jawab sosial seperti halnya produktivitas, siklus dan kepatuhan terhadap peraturan dan secara lebih rinci tujuan ini berhubungan dengan:

- a. Efektifitas dan efisiensi dari kinerja sebuah perusahaan dalam menggunakan aset dan sumber daya lainnya
- b. Melindungi perusahaan dari kerugian.
- c. Memastikan bahwa semua pegawai telah bekerja memenuhi sasaran dan tujuan dengan efisien dan disertai integritas yang tinggi, tanpa biaya yang tidak diinginkan atau berlebihan.
- d. Berbagai pihak (pegawai, vendor, maupun pelanggan) menempatkan kepentingan mereka di belakang dan mendahulukan kepentingan perusahaan.

### **Koperasi Simpan Pinjam**

Koperasi Simpan Pinjam (KOSIPA) adalah sebuah koperasi yang modalnya diperoleh dari simpanan pokok dan simpanan wajib para anggota koperasi. Kemudian modal yang telah terkumpul tersebut dipinjamkan kepada para anggota koperasi dan terkadang juga dipinjamkan kepada orang lain yang bukan anggota koperasi yang memerlukan pinjaman uang, baik untuk keperluan konsumtif maupun untuk modal kerja. Kepada setiap peminjam, KOSIPA menarik uang administrasi setiap bulan sejumlah sekian persen dari uang pinjaman. Secara umum ruang lingkup kegiatan usaha koperasi simpan pinjam adalah penghimpunan dan penyaluran dana yang berbetuk penyaluran pinjaman terutama darai dan untuk anggota. Pada perkembanganya memang koperasi simpan pinjam melayani tidak saja anggota tetapi juga masyarakat luas.

### 3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis kuantitatif. Jenis penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga desain penelitiannya (Syahrudin, 2012, p. 49). Penelitian ini dilakukan di Koperasi Simpan Pinjam Setiawan, yang berlokasi di Kecamatan Bajawa, Kabupaten Ngada. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan termasuk Manajer Koperasi Simpan Pinjam Setiawan di Kecamatan Bajawa, Kabupaten Ngada yang berjumlah 30 orang. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 30 orang. Sedangkan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik sampling jenuh, dimana seluruh populasi dijadikan sampel karena populasi kurang dari 100 responden. Pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji asumsi klasik regresi linear berganda. Definisi operasional dalam penelitian ini, yaitu:

1. Variabel Bebas (Independent) merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (Sugiyono, 2010, p. 59). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah Total Quality Management (X).
2. Variabel terikat/*dependent variable*, merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2010, p. 59). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah Kinerja Operasional (Y)

### 4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

#### Analisis Data

#### Uji Validitas

Untuk mengetahui tingkat validitas tersebut, maka akan digunakan terlebih dahulu perhitungan statistik dengan menggunakan alat SPSS 17.0. Adapun output perhitungan uji validitas dapat dilihat dalam tabel :

**Tabel 4.1**  
**Hasil Uji Validitas**

No	Item	R <sub>hitung</sub>	R <sub>tabel</sub>	Keterangan
1.	X1.1	0,365	0,361	Valid
	X1.2	0,475	0,361	Valid
	X1.3	0,441	0,361	Valid
	X1.4	0,641	0,361	Valid
	X1.5	0,394	0,351	Valid
	X2.1	0,480	0,361	Valid

2.	X2.2	0,724	0.361	Valid
	X2.3	0,591	0,361	Valid
	X2.4	0,571	0,361	Valid
	X2.5	0,539	0,361	Valid
3.	X3.1	0,497	0.361	Valid
	X3.2	0.766	0.361	Valid
	X3.3	0,706	0,361	Valid
	X3.4	0,720	0,361	Valid
4.	X4.1	0,527	0.361	Valid
	X4.2	0,670	0.361	Valid
	X4.3	0,394	0,361	Valid
	X4.4	0,737	0,361	Valid
5.	Y1	0,667	0.361	Valid
	Y2	0,489	0.361	Valid
	Y3	0,743	0,361	Valid
	Y4	0,831	0,361	Valid

Sumber: *Data Diolah tahun 2019*

Berdasarkan tabel diatas, secara keseluruhan item pernyataan pada karyawan Kopdit Setiawan Bajawa dinyatakan valid nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Maka dengan demikian kuesioner dapat dilanjutkan hingga semua sampel yang sudah ditentukan.

### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menggunakan alat ukur, apakah alat ukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukurannya diulang. Dibawah ini merupakan tabel hasil uji reliabilitas:

**Tabel 4.2**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	<i>Alpha Cronbach</i>	Batas Reliabel	Keterangan
Kepuasan Anggota	0,619	0,6	Reliabel
Pemberdayaan Karyawan	0,721	0,6	Reliabel
Peningkatan Mutu Berkelanjutan	0,692	0,6	Reliabel
Manajemen Berdasarkan Fakta	0,670	0,6	Reliabel
Kinerja Operasional	0,692	0,6	Reliabel

Sumber: *Data diolah tahun 2019*

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki cronbach alpha lebih dari 0,6 atau 60 % sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator dinyatakan reliabel.

### Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi sederhana bertujuan untuk mengukur hubungan 2 variabel atau lebih, juga menunjukkan antara arah hubungan variabel dependen dengan variabel independen.

**Tabel 4.3**  
**Hasil Uji Regresi Linear Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
		B	Std. Error	Beta		
1.	(Constant)	13.766	8.936		1.541	.136
	Kepuasan Anggota	.070	.307	.049	2.229	.003
	Pemberdayaan Karyawan	.120	.260	.105	2.461	.002
	Peningkatan Mutu Berkelanjutan	.187	.251	.164	1.748	.004
	Manajemen Berdasarkan Fakta	.235	.298	.178	1.778	.000
a. Dependent Variable : Kinerja Operasional						

Sumber: *Data diolah tahun 2019*

Berdasarkan tabel hasil uji regresi linear pada tabel diatas diperoleh persamaan sebagai berikut:

$$Y = 13.766 + 0,070 X_1 + 0,120 X_2 + 0,187 X_3 + 0,235 X_4$$

Menunjukkan bahwa variabel kepuasan anggota ( $X_1$ ), pemberdayaan karyawan ( $X_2$ ), peningkatan mutu berkelanjutan ( $X_3$ ) dan manajemen berdasarkan fakta ( $X_4$ ) mempunyai arah koefisien regresi positif dengan meningkat 1 % terhadap kinerja operasi pada Kopdit Setiawan.

### Uji t

Uji t bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen

**Tabel 4.4**  
**Hasil Uji t**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

--



Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
		B	Std. Error	Beta		
1.	(Constant)	13.766	8.936		1.541	.136
	Kepuasan Anggota	.070	.307	.049	2.229	.003
	Pemberdayaan Karyawan	.120	.260	.105	2.461	.002
	Peningkatan Mutu Berkelanjutan	.187	.251	.164	1.748	.004
	Manajemen Berdasarkan Fakta	.235	.298	.178	1.778	.000
a. Dependent Variable : Kinerja Operasional						

Sumber: *Data diolah tahun 2019*

Berdasarkan hasil pengujian regresi secara parsial pada tabel diatas menunjukkan bahwa variabel kepuasan anggota, pemberdayaan karyawan, peningkatan mutu berkelanjutan dan manajemen berdasarkan fakta berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja operasi pada Kopdit Setiawan, Bajawa. Dari hasil penelitian yang diperoleh melalui analisis secara kuantitatif. Menunjukkan bahwa variabel kepuasan anggota, pemberdayaan karyawan, peningkatan mutu berkelanjutan, dan manajemen berdasarkan fakta berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel kinerja operasi. Hal ini ditunjukkan dengan uji t yang memiliki nilai signifikansi 0,03 , 0,02, 0,04, 0,01 < 0,05 Dapat disimpulkan bahwa kepuasan anggota, pemberdayaan karyawan, peningkatan 57 mutu berkelanjutan, manajemen berdasarkan fakta berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja koperasi, yang dikuatkan juga nilai thitung lebih besar dari nilai ttabel ( $t_{hitung} > t_{tabel}$ ), dan nilai ttabel –nya adalah 1,705.

### Uji F

Berikut dibawah ini merupakan tabel hasil uji F:

**Tabel 4.4**  
**Hasil Uji F**

ANNOVA <sup>b</sup>					
Model		Sum of Squared	Df	Mean Square	Sig
1.	Regression	3.139	4	.785	.240
					.000 <sup>a</sup>

	Residual	81.828	25	3.273		
	Total	84.697	29			
a. Predictors: (constant), Manajemen Berdasarkan Fakta, Peningkatan Mutu Berkelanjutan, Kepuasan Anggota, Pemberdayaan Anggota						
b. Dependent Variable : Kinerja Operasional						

Sumber: *Data diolah tahun 2019*

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependennya. Pada tabel diatas diperoleh nilai F hitung = 0,240 dengan tingkat signifikan  $0,000 < 0,05$ , dapat disimpulkan bahwa variabel independen antara lain kepuasan anggota (X1), pemberdayaan anggota (X2), peningkatan mutu berkelanjutan (X3), dan manajemen berdasarkan fakta (X4) secara simultan dan signifikan berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu kinerja operasi (Y)

#### Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Berikut dibawah ini merupakan tabel hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ):

**Tabel 4.5**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.592 <sup>a</sup>	.537	.517	1.809
a. Predictors: (constant), Manajemen Berdasarkan Fakta, Peningkatan Mutu Berkelanjutan, Kepuasan Anggota, Pemberdayaan Anggota				

Sumber: *Data diolah tahun 2019*

Pada angka koefisien R adalah sebesar 0,592 yang menunjukkan nilai positif, hal ini berarti bahwa kepuasan anggota, pemberdayaan anggota, peningkatan mutu berkelanjutan, dan manajemen berdasarkan fakta secara bersama-sama memberikan pengaruh positif terhadap kinerja operasi. Maka dengan kata lain variabel-variabel independen mampu menjelaskan besarnya variabel dependen. Berdasarkan pada tabel diatas diperoleh angka *Adjusted R Square* sebesar 0,517 atau (51,7 %). Hal ini menunjukkan bahwa presentase sumbangan pengaruh variabel independen kepuasan anggota, pemberdayaan anggota, peningkatan mutu berkelanjutan dan manajemen berdasarkan fakta terhadap variabel kinerja operasi sebesar 51,7 %. Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

## **Pembahasan**

### **Pengaruh Kepuasan Anggota Terhadap Kinerja Operasional**

Hasil uji hipotesis membuktikan bahwa kepuasan anggota berpengaruh terhadap kinerja operasi yang ditunjukkan dengan perolehan hasil uji t yaitu nilai t hitung sebesar 2,229 dengan signifikansi 0,003 pada taraf signifikansi 5% dimana  $0,003 < 0,05$

### **Pemberdayaan Karyawan Terhadap Kinerja Operasional**

Hasil uji hipotesis membuktikan bahwa pemberdayaan karyawan berpengaruh terhadap kinerja operasi yang ditunjukkan dengan perolehan hasil uji t yaitu nilai t hitung sebesar 2,461 dengan signifikansi 0,002 pada taraf signifikansi 5% atau  $0,002 < 0,05$ .

### **Peningkatan Mutu Berkelanjutan Terhadap Kinerja Operasional**

Hasil uji hipotesis membuktikan bahwa peningkatan mutu berkelanjutan berpengaruh terhadap kinerja operasi yang ditunjukkan dengan perolehan hasil uji t yaitu nilai t hitung sebesar 1,748 dengan signifikansi 0,004 pada taraf signifikansi 5% atau  $0,004 < 0,05$ .

### **Manajemen Berdasarkan Fakta Terhadap Kinerja Operasi**

Hasil uji hipotesis membuktikan bahwa manajemen berdasarkan fakta berpengaruh terhadap kinerja operasi yang ditunjukkan dengan perolehan hasil uji t yaitu nilai t hitung sebesar 1,788 dengan signifikansi 0,001 pada taraf signifikansi 5 % atau  $0,001 < 0,05$ . Manajemen berdasarkan fakta merupakan bagian yang sangat penting dalam lingkungan organisasi khususnya pada Kopdit Setiawan Bajawa

## **5. Kesimpulan dan Saran**

### **Kesimpulan**

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah:

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan anggota terhadap kinerja operasi dengan nilai t hitung sebesar 2,229 dengan signifikannya  $0,003 < 0,005$ . Hal ini berarti bahwa pengaruh kepuasan anggota pada Koperasi Kredit Setiawan Bajawa terhadap kinerja operasi sangat baik. Maka,  $H_1$  diterima dan terdapat korelasi yang signifikan.
2. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara pemberdayaan karyawan terhadap kinerja operasi dengan nilai t hitung 2,461 dengan signifikannya  $0,002 < 0,005$ . Hal ini berarti bahwa pengaruh pemberdayaan anggota pada Koperasi

Kredit Setiawan Bajawa terhadap kinerja operasi sangat baik. Maka,  $H_2$  diterima dan terdapat korelasi yang signifikan.

3. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara peningkatan mutu berkelanjutan terhadap kinerja operasi dengan nilai  $t$  hitung 1,748 dengan signifikannya  $0,004 < 0,005$ . Hal ini berarti bahwa pengaruh peningkatan mutu berkelanjutan pada Koperasi Kredit Setiawan Bajawa terhadap kinerja operasi sangat baik. Maka,  $H_3$  diterima dan terdapat korelasi yang signifikan.<sup>63</sup>
4. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara manajemen berdasarkan fakta terhadap kinerja operasi dengan nilai  $t$  hitung 1,788 dengan signifikannya  $0,001 < 0,005$ . Hal ini berarti bahwa pengaruh manajemen berdasarkan fakta pada Koperasi Kredit Setiawan Bajawa terhadap kinerja operasi sangat baik. Maka,  $H_4$  diterima dan terdapat korelasi yang signifikan.

### **Saran**

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan diatas maka dapat diberikan saran terhadap hasil penelitian ini, yaitu :

1. Bagi pimpinan dan karyawan Koperasi Kredit Setiawan Bajawa, unuk selalu meningkatkan kepuasan anggota, meningkatkan mutu yang berkelanjutan dan mengambil keputusan dalam lingkungan organisasi selalu berdasarkan keputusan bersama melainkan bukan keputusan yang bersifat secara pribadi atau individu.
2. Bagi pimpinan Koperasi Kredit Setiawan Bajawa selalu memperhatikan kesejahteraan karyawan dan anngota koperasi.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Aditya Nugraha Yunar Catur P., Arfan Bakhtiar, Darminto Pujotomo. 2016. “Analisis Pengaruh Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 Terhadap Kinerja Operasional Berbagai Organisasi Di Indonesia Dengan Budaya Kualitas Sebagai Variabel Mediasi”.
- Arcaro, J. S. (2005). Pendidikan Berbasis Mutu: Prinsip Prinsip Perumusan dan Tata Laksana Penerapan. *Yogyakarta: Pustaka Pelajar*.
- Ariani, Dorothea Wahyu. 2003. Manajemen Kualitas Pendekatan Sisi, Kualitatif. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Bagus Tri Handoko. 2014. “Pengaruh Penerapan Total Quality Management Terhadap Kinerja Karyawan (TQM) pada Koperasi Bhakti Artha Swadana Jawa Timur”.
- Dyaninggar. 2013. Pengaruh Manajemen Berbasis Fakta, Efektifitas Insentif Kualitas, Kontrol Dan Monitoring Proses Terhadap Kinerja Keuangan Dan Kualitas Eksternal Produk, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas, Surabaya
- Hasibuan, M. S. P. (2010). Manajemen Sumber Daya Manusia, cetakan kesembilan. *Jakarta: PT Bumi Aksara*.
- Khan, S. (1997). The key to being a leader company: Empowerment. *The Journal for Quality and Participation*, 20(1), 44.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2001). Prinsip-prinsip pemasaran. *Jakarta: Erlangga*.
- Mualim Amin. Vol. 22. No. 1. Juli 2016. “Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu terhadap Kualitas Pelaksanaan Kegiatan Operasi dan Pemeliharaan (Studi Kasus: Tugas Pembantuan Operasi dan Pemeliharaan Daerah Irigasi Kedung Asem dan Daerah Irigasi Bodri Provinsi Jawa Tengah)”.
- Munizu, M. (2010). Praktik Total Quality Management (TQM) Dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT. Telkom Tbk. Cabang Makassar). *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan (Journal of Management and Entrepreneurship)*, 12(2), 185–194.
- Sugiyono, S. (2010). *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif dan R&D*. Alfabeta Bandung.
- Syahrur, S. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Citapustaka Media.
- Tjiptono, Fandi. 2007. Prinsip-prinsip Total Quality Management. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tumbel, C. M. (2016). Penerapan sistem manajemen mutu dalam meningkatkan kinerja operasional koperasi simpan pinjam (Studi pada Koperasi Glaistygil Manado). *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 16(3).